



Human Resources and
Social Development Canada

Ressources humaines et
Développement social Canada

Government
Publications

People • Partnerships • Knowledge

Workplace Skills

National Occupational Classification

CA1
HR
-2007
J52

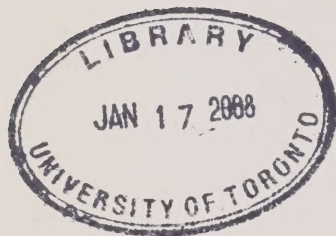
Job Descriptions: An Employers' Handbook

How to write them — How to use them

3 1761 11764296 7



We would like to thank Dr. Anil Verma, Professor of Human Resource Management, Rotman School of Management and Centre for Industrial Relations, University of Toronto, for his advice and comments.



This publication is available in multiple formats (large print, audio cassette, Braille and diskette) in English and French.

Call **1 866 386-9624** (toll free) on a touch-tone phone.

You can order additional copies of this publication, indicating the departmental catalogue number HS4-33/2007, from:

Enquiries Centre

Human Resources and Social Development Canada
140 Promenade du Portage
Phase IV, Level 0
Gatineau, Quebec
K1A 0J9
Fax: (819) 953-7260
E-mail: publications@hrsdc-rhdcc.gc.ca

Cette publication est aussi disponible en français sous le titre «Descriptions de travail : Manuel à l'usage des employeurs »

© Her Majesty the Queen in Right of Canada 2007

Cat. No. : HS4-33/2007
ISBN: 978-0-662-49992-3



JOB DESCRIPTIONS: AN EMPLOYERS' HANDBOOK

How to write them — How to use them



TABLE OF CONTENTS

Introduction	3
Chapter 1. Creating job descriptions that fit your business needs	4
Chapter 2. Using the job descriptions	8
A. Using job descriptions to evaluate employee performance	8
B. Using job descriptions to identify your employees' training needs	9
C. Using job descriptions to hire employees	10
D. Using job descriptions to help establish pay rates between two or more positions by comparing workloads and their value to the organization	11
Other Useful Internet Sites	12
Annex 1 How to use Canada's National Occupational Classification (NOC) search engine available over the Internet	14
Annex 2 Sample Templates	16
2.1 Job Descriptions	16
2.2 Employee Evaluation Form	18
2.3 Job Ad Information	20
2.4 Establishing Relative Pay Rates	22
Frequently Asked Questions - FAQs	24

INTRODUCTION

Written specifically for smaller organizations, this *Handbook* provides information on one of the key aspects of human resources management: job descriptions.

This *Handbook* will explain how:

- To write job descriptions adapted to your business needs;
- The National Occupational Classification (NOC) can help you in writing them; and
- To use the job descriptions for multiple HR-related tasks.

About the National Occupational Classification (NOC)

This *Handbook* is based on using the NOC as the basis for developing job descriptions. Originally created to provide labour market analysts with a common understanding of different jobs found in Canada's world of work, the NOC is used daily by professionals, including career and employment counsellors and human resources specialists. Based on the analysis of the actual work performed by Canadians and using words commonly found in Canada's job market, the NOC, as you will see, is a key tool in helping develop job descriptions adapted to your business needs.

CREATING JOB DESCRIPTIONS THAT FIT YOUR BUSINESS NEEDS

In general, a job description includes the title, a description of the tasks performed, and information on working conditions. It can also include any other attributes that the employer requires for that position such as: education, knowledge, skills and personality suitability.

Developing and keeping job descriptions up-to-date can benefit your organization by:

- providing a basis to evaluate employee performance;
- identifying skill gaps, thereby increasing the effectiveness of training;
- helping to ensure an effective and “thought-through” hiring process; and
- assisting in comparing the duties for positions to better establish relative pay rates.

How the National Occupational Classification (NOC) can help with creating job descriptions

The job descriptions found in the NOC (www.hrsdc.gc.ca/noc) cover all occupations found in the Canadian labour market and are based on research and interviews with workers, employers and field specialists. An example is shown in Figure A (on page 6). Annex 1 also provides you with information on how to use the NOC search engine available over the Internet.

When creating job descriptions for your organization feel free:

- To adapt the information found in the NOC using your own words to describe the work performed by employees;
- To combine information from different NOC descriptions to better identify the job performed by your employees, especially if positions in your company have tasks that span more than one occupation.

To clearly define the work performed by employees, job descriptions can also identify specific working conditions that are not listed in the NOC. Examples include:

- health or safety hazards (e.g. working with dangerous material);
- shift work or long hours (e.g. overtime);
- working in unusual conditions (e.g. underground, isolated locations);
- physical requirements (e.g. lifting, standing for long periods of time);
- location (e.g. downtown or outside the city); and
- frequent traveling.

In Annex 2, you will find a sample template for a job description (i.e. Template 2.1). We encourage you to use it and, if need be, to modify it to meet your specific business needs. Remember: job descriptions can be as flexible as you want them to be.

With your detailed job descriptions in hand, you can, as we will see in the next chapter, create additional tools to more efficiently manage your human resources.

Here is what an actual NOC job description looks like.

Figure A

NOC profile for Secretaries

1241 Secretaries (Except Legal and Medical)

Secretaries perform a variety of administrative duties in support of managerial and professional employers. They are employed throughout the private and public sectors.

Example Titles

executive secretary (except Legal and Medical)
private secretary
secretary (except Legal and Medical)
technical secretary

[>> View all titles](#)

Main duties

Secretaries perform some or all of the following duties:

- Prepare, key in, edit and proofread correspondence, invoices, presentations, brochures, publications, reports and related material from shorthand, machine dictation and handwritten copy using computers
- Open and distribute incoming regular and electronic mail and other material and co-ordinate the flow of information internally and with other departments and organizations
- Schedule and confirm appointments and meetings of employer
- Order office supplies and maintain inventory
- Answer telephone and electronic enquiries and relay telephone calls and messages
- Set up and maintain manual and computerized information filing systems
- Determine and establish office procedures
- Greet visitors, ascertain nature of business and direct visitors to employer or appropriate person
- Record and prepare minutes of meetings
- Arrange travel schedules and make reservations
- May compile data, statistics and other information and may conduct research
- May organize conferences
- May supervise and train other staff in procedures and in use of current software.

Employment requirements

- Completion of secondary school is usually required.
- Completion of a one- or two-year college or other program for secretaries
or
Previous clerical experience is required.

Classified elsewhere

- *Court Recorders and Medical Transcriptionists* ([1244](#))
- *Executive Assistants* ([1222](#))
- *Legal Secretaries* ([1242](#))
- *Medical Secretaries* ([1243](#))
- Office managers (in [1221 Administrative Officers](#))

Figure B shows an example of a typical job description for a secretary who also works as an administrative assistant. *Italicized* information comes from the NOC descriptions, while the non-italicized information was added to provide readers with an example of a more practical job description for the position of Secretary.

Figure B

Work Description for Secretary

Date: February 3rd, 2006

Main functions:

Working at the corporate office, the Secretary supports the work of the owner and assists, when schedule and workload permit, the Director of Production.

Reports to:

Owner

Duties:

The Secretary performs the following duties:

- Answer telephone and electronic enquiries and relay telephone calls and messages
- Greet visitors, ascertain nature of business and direct visitors to employer or appropriate person
- Schedule and confirm appointments and meetings of employer
- Open and distribute incoming regular and electronic mail and other material and co-ordinate the flow of information internally and with other departments and organizations
- Open and administer regular and electronic mail for the owner and follow-up, when required, to ensure proper action is taken on all incoming mail
- Prepare, key in, edit and proofread correspondence, invoices, presentations, brochures, publications, reports and related material from shorthand, machine dictation and handwritten copy using computers
- Determine and establish office procedures
- Order office supplies and maintain inventory
- Arrange travel schedules and make reservations
- Perform any other duties related to the position of secretary, as directed by the owner and CEO and, when schedule and workload permit, the Director of Production

Working conditions:

- Workweeks are 5 days, Monday to Friday, 8 hours per day, starting at 8:30 am in the morning
- The Secretary is entitled to one hour of paid time for lunch
- The Secretary is frequently exposed to noise and a regular flow of people around the office
- The Secretary is frequently assigned to changing priorities
- The Secretary may be required to work overtime, with paid compensation

Employment Requirements:

- Completion of secondary school is usually required.
- Completion of a one- or two-year college or other program for secretaries
- Five years of experience
- Proficient spoken and written English
- Punctual, meticulous and reliable
- Courteous manners with the public

USING THE JOB DESCRIPTIONS

Building from Chapter 1, *Creating Job Descriptions*, this chapter will explain how you can use the job descriptions as a tool to:

- A. Evaluate employee performance;
- B. Identify your employees' training needs;
- C. Hire employees; and
- D. Help establish pay rates between two or more positions by comparing factors such as responsibilities, workloads and the relative value to the organization

We have included in Annex 2 a number of sample templates to use as a guide to help you integrate some of these HR management activities in your organization.

A. Using job descriptions to evaluate employee performance

Creating detailed job descriptions can help in clearly communicating the work objectives you want your employees to achieve. By evaluating your employees, you can also more easily:

- identify key performers for promotion or those ready for a new challenge within the company;
- provide supportive documentation to acknowledge employee contributions or areas for improvement;
- evaluate employee progress after training, and identify any remaining gaps; and
- create a stronger bond between the organization and the employees, especially if employees are invited to take part in setting their expected level of performance and in rating the quality of their work.

Listed below is an example of steps to follow to illustrate how you can use your job descriptions to evaluate your employees.

- Step 1. From the job description, list the duties you want to evaluate;
- Step 2. Describe the level of performance that is expected in ways that can be measured (quality or quantity of work performed) for each of the duties;
- Step 3. Make the timing of evaluation clear: annual, monthly or other;

- Step 4. Provide concrete feedback to your employees. A simple rating scale such as “did not meet objectives,” “met objectives” and “surpassed objectives” may be used.
- Step 5. Suggest specific ways in which the employee could improve. This could include on-the-job training, certification or change of behaviour.
- Step 6. If your employees regularly exceed their work objectives, discuss with them other types of work they might be interested in or qualified for to ensure they continue to be motivated and challenged. This can help your company grow and prosper.

Template 2.2 in Annex 2 provides a sample of an evaluation form you can adapt to fit your particular needs.

B. Using job descriptions to identify your employees' training needs

Many business challenges such as the introduction of new technology, or increased business competition, can be more easily met when employees are well prepared and trained to have the required skills.

With detailed job descriptions, you can compare the actual tasks of employees to what needs to be done within the organization. This helps you easily identify critical areas that need to be addressed, ensuring you have a global view of your organization's strengths and weaknesses and, at the same time, a detailed view of each employee's areas of strengths and areas for improvement or change.

Also, training your employees can help create stronger bonds between the organization and employees, helping you retain staff. Other reasons why training your employees may benefit your business in the long run include:

- **Technological change:** When job requirements change due to the introduction of new technology, comparing the position's current job description to new requirements can help identify skills gaps and identify the learning and training needs of employees, ensuring a smoother transition to the effective use of new technology.
- **Succession planning:** By using the job descriptions to identify the employment requirements of positions critical to the success of the organization, a manager can more easily identify the skills required by other employees should the vital position become vacant.

- **Continuous improvement and innovation:** Organizations need to be constantly aware of new developments taking place in their field of business. A company that identifies and supports the skills development of its employees which has been matched against current and anticipated needs, is a company that increases its chances of not falling behind competitors.

The sample template used to evaluate your employees (i.e. Template 2.2) can also be used in helping determine their training needs.

C. Using job descriptions to hire employees

With the specific information contained in the job description (such as functions and duties, qualifications, education, experience and personality suitability), the recruitment process can be done more easily and more effectively since all the information required for the position to be filled is already available and, most importantly, already “thought-through”.

The information found in a job description can help you draft a detailed job posting that can include:

- the title of the job (what you plan to call the position);
- a summary of the job description;
- the employment requirements (e.g. education, training, qualifications and skills) you are looking for the candidate to possess at entry level and, possibly, those that will need to be acquired; and
- the conditions of employment (e.g. full time or part time, shift work, working with hazardous material).

In Annex 2, Template 2.3, you will find the different information you can include in a detailed job posting. We have also provided you with an example of what a job ad on jobbank.gc.ca looks like.

D. Using job descriptions to help establish pay rates between two or more positions by comparing workloads and their value to the organization

Job descriptions can help you establish pay rates between positions that seem to be similar, based on the requirements you select. These requirements can include: duties, experience, specific knowledge, certification, evaluation results or client reviews.

Template 2.4 in Annex 2 is provided as an example to assist you in comparing positions to establish pay rates, inviting you to assign to each duty and role a value according to difficulty, responsibility and the impact of this position on the success of the organization. Again, feel free to adapt it to better fit your precise business needs.

There is no scientific or precise way of deciding exactly what a particular job is worth to a company. Your judgment and what competitors offer for a similar position are key factors to consider when trying to put a dollar value on the work that is taking place in your organization.

OTHER USEFUL INTERNET SITES¹

The Department of Human Resources and Social Development Canada and Service Canada have different programs and services in place that can support your business objectives. Visit **www.hrsdc.gc.ca** and **www.servicecanada.gc.ca**

The Canada Business Gateway can inform and assist you on a variety of business-related topics. Visit **www.canadabusiness.gc.ca**

Essential Skills profiles can assist you in developing training programs and learning plans adapted to your business. Visit **www.hrsdc-rhdcc.gc.ca/essentialskills**

To post your job ads free of charge on the largest Web-based network of job postings available to Canadians, visit **www.jobbank.gc.ca**

For national, regional and local labour market information, including wage information, visit **www.labourmarketinformation.ca**

For job prospects and projections, visit **www.jobfutures.ca**

The Red Seal certification allows qualified tradespersons to practice their trade in any province or territory in Canada where the trade is designated without having to write further examinations. For more information, visit **www.red-seal.ca**

For more information on how to conduct a complaint-free hiring process, become familiar with the *Canadian Human Rights Commission Guide to Screening and Selection in Employment* at **www.chrc-ccdp.ca/publications/screening_employment-en.asp**

¹ This information was accurate at the time of release.

Annexes

Annex 1 - How to use Canada's National Occupational Classification (NOC) search engine available over the Internet

Available on the NOC Internet site at **www.hrsdc.gc.ca/noc**, the search engine allows you to search any information available in the NOC.

When on the NOC Internet site, click on "Search 2006" on the left side bar.

Then use the keyword search function. By keyword, the two most important search criteria are:

1. by the title of the occupation
2. by the duties of the occupation

Searching by title

To search by title of the occupation, simply:

- Select both the "Group Title" and "Example Titles" boxes to maximize your results
- Type the title of the occupation in the box
- Click on the "Search" button. Your search results will appear automatically

Depending on the title you have entered, you could be provided with multiple results. For example, if you were looking for the description of a sales representative and typed **representative**, you will be provided with a number of results from which you can select the one more closely matching your needs.

The screenshot shows the NOC Internet site interface. The top navigation bar includes the Canadian flag, the text 'Human Resources and Skills Development Canada / Ressources humaines et Développement des compétences Canada', and the 'Canada' logo. Below this is a menu with links: 'Français', 'Contact Us', 'Help', 'Search', and 'Canada Site'. The main content area on the 'Welcome!' page includes a sidebar with links like 'Occupational Descriptions', 'Index of Titles', 'Matrix', 'Training Tutorial', 'Career Handbook', and 'Search 2006'. The main text area welcomes users and mentions that the site now reflects NOC 2006 information. A large black arrow points from the 'Search 2006' link in the sidebar to the 'NOC Search' page shown below. The 'NOC Search' page has a sidebar with the same links as the 'Welcome!' page. The main content area on the 'NOC Search' page includes a 'Search by Index of Titles' section with checkboxes for 'Alphabetical Listing', 'Keyword(s)', 'NOC Code (4-digit)', and 'Skill Type and Skill Level'. Below this is a 'NOC - Occupational Descriptions Search' section with a 'Keyword search:' field and a list of checkboxes for 'Unit Group Code', 'Group Title', 'Lead Statement', 'Example Titles', 'Main Duties', 'Employment Requirements', 'Additional Information', 'Specialization', and 'Classified Elsewhere'. A 'Search' button is at the bottom right.

Human Resources and Skills Development Canada / Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Canada

Franglais Contact Us Help Search Canada Site

Order Our NOC Search History Feedback

NATIONAL OCCUPATIONAL CLASSIFICATION

Occupational Descriptions

Index of Titles

Matrix

Training Tutorial

Career Handbook

Search 2006

NOC 1992

2006

Quick Search

Find an occupational description by entering its fourdigit NOC code.

GO

NOC Search

Search by Index of Titles

☐ Alphabetical Listing

☐ Keyword(s)

☐ NOC Code (4-digit)

☐ Skill Type and Skill Level

NOC - Occupational Descriptions Search

Keyword search: _____

In which section(s) do you wish to search for the keyword(s)?

☐ Unit Group Code

☐ Group Title

☒ Lead Statement

☐ Example Titles

☒ Main Duties

☐ Employment Requirements

☐ Additional Information

☐ Specialization

☐ Classified Elsewhere

Search

Searching by duties

If you do not know the title of an occupation or cannot find an occupation by searching the title, you may want to do a search based on duties. To do so:

- Click both the "Lead Statement" and "Main Duties" boxes
- Type the duty in the box
- Click on the "Search" button. Your search results will appear automatically

If your search does not provide you with an occupation, modify your keyword. For example, you may want to use "**database**" if you are looking for occupations with duties that include using statistics, or "**payments**" if you are looking for occupations that handle money.

Annex 2 - Sample Templates and Tools

2.1 - Job Description

Name of the organization / company	
Date:	
Position Title:	
Name of Employee:	
Main functions:	
Reports to:	
Duties: <ul style="list-style-type: none"> • • • • • 	
Working conditions: <ul style="list-style-type: none"> • • • • • 	
Employment Requirements: <ul style="list-style-type: none"> • • • • • 	

2.1.1 - Example of a Completed Job Description

Any Name Printing and Distribution	
Position Title: Secretary	
Name of Employee: Pat Smith	Date: March 22, 2006
Main functions: Working at the corporate office, the Secretary supports the work of the owner and assists, when schedule and workload permit, the Director of Production	
Reports to: Owner	
Duties: <ul style="list-style-type: none"> • Answers telephone and relays calls and messages • Greets visitors, enquires the nature of their business and directs them to appropriate person • Schedules and confirms appointments and meetings of owner • Opens and distribute general company mail and other material, and coordinates the flow of information within the company • Opens and administers regular and electronic mail for the owner and follows-up, when required, to ensure proper action is taken on all incoming mail • Prepares, edits and proofreads correspondence, invoices and related material • Determines and establishes office administrative procedures, following approval by the owner • Co-ordinates and manages office services, such as accommodation, equipment and supplies and general office maintenance • Arranges travel schedule of owner • Performs any other duties related to the position of secretary as directed by the owner and, when schedule and workload permit, the Director of Production 	
Working conditions: <ul style="list-style-type: none"> • Work weeks are 5 days, Monday to Friday, 8 hours per day, starting at 8h30 in the morning • The Secretary is entitled to one hour of paid time for lunch • The Secretary is frequently exposed to noise and a regular flow of people around the office • The Secretary is frequently assigned to changing priorities • The Secretary may be required to work overtime, with paid compensation 	
Employment Requirements: <ul style="list-style-type: none"> • Completion of a post-secondary program for secretaries / administrative assistant • Five years of experience as a Secretary / Administrative Assistant • Proficient spoken and written English • Punctual, meticulous and reliable • Courteous manners with the public 	

2.2 - Employee Performance Evaluation Form and Training Plan

Name of Employee: _____				
Position Title: _____				
Evaluation from _____, 200_ to _____ 200_				
SECTION 1 - Evaluation				
Work objectives	Expected Standard	Activities required	Evaluation	Areas for Improvement
In this section, list the work objectives that are to be evaluated, taken directly from the job description.	List the ways the objectives will be measured. You can include results based on quality, quantity, timeliness, etc.	<p>List the activities that are needed to meet the objectives. This is particularly useful where improvement is required.</p> <p>To help in reaching the work objectives, training and skills updating activities can be added to the activities</p>	<p>Provide concrete feedback. A simple rating scale may be applied:</p> <p>1. Did not meet the objectives</p> <p>2. Met the objectives</p> <p>3. Surpassed the objectives</p>	Suggest ways in which the employee can improve. The information may include formal or on-the-job training, supervision by a colleague, changes in behaviour, etc.
SECTION 2 – Discussion with employee and targets for the next evaluation				
1. What do you consider to be your most important achievements of the past _____? <i>(insert the timeframe: quarter, year, etc)</i>				
2. What elements of your job do you consider the most difficult?				
3. What action could be taken to help you with this / these issue(s)? <i>(answer could include training, coaching, modification to work schedule, etc)</i>				
4. The objective(s) for the next evaluation period (based on employee's input and needs of the organization) are:				

¹ The first three columns are completed at the start of the evaluation period. The last two columns are completed at the end of the stated timeframe, along with Section 2.

2.2.1 - Example of a Complete Performance Evaluation Form and Training Plan

Name of Employee: Jane Doe				
Position Title: Secretary / Administrative Assistant				
Evaluation from March, 2005 to March 2006				
SECTION 1 - Evaluation				
Work objectives	Expected Standard	Activities required	Evaluation	Areas for Improvement
1. Prepares, edits and proofreads invoices	1. To reduce the amount of financial errors in invoicing by 20%.	1. A new electronic/ computerized filing system will be created and all invoices will be numbered by activity and initialled by the responsible officer.	1. Did not meet the objectives	1. A course (Certification in office management) will be taken with the objective of putting in place an effective and professional filing system for invoicing.
2. Co-ordinates and manages office services such as accommodation, purchasing equipment and supplies.	2. To reduce the amount of overhead in office supplies, including paper, by 15%.	2a. New contracts pushing for "just in time delivery" will be negotiated with suppliers. 2b. Officers will provide expected needs for office furniture, on a monthly basis.	2. Surpassed objectives. The amount of overhead has been reduced by 17%.	2. Does not apply.
SECTION 2 - Discussion with employee and targets for the next evaluation				
1. What do you consider to be your most important achievements of the past year?				
<ul style="list-style-type: none"> - To have created an office supplies management system that was well received - To have reduced the costs of travelling by signing agreements with hotel chains and car rental companies. 				
2. What elements of your job do you consider the most difficult?				
<ul style="list-style-type: none"> - To have a role in detailing the invoicing. 				
3. What action could be taken to help you with this / these issue(s)?				
<ul style="list-style-type: none"> - Each officer should be responsible for creating, from a common system, the invoices under his/her responsibility. I should only be responsible for filing the invoices. 				
4. The objective(s) for the next evaluation are:				
<ul style="list-style-type: none"> - Creation of a new system for classifying and organizing legal and governmental papers (including taxes) in order to assist the accounting firm. - Creation of a guide on "administration rules and procedures" for employees. 				

- The first three columns are completed at the start of the evaluation period. The last two columns are completed at the end of the stated timeframe, along with Section 2.
- As a result of the evaluation, training needs have been identified.
- The objectives listed in Section 2 would then be listed in Section 1 of a new evaluation for the next period, i.e. the cycle repeats.

2.3 – Job Ad Information

Below is a list of the different information you can include in your job ad. Keep in mind that the more detailed the information is in your ad, the easier it is for prospective employees to determine if the position would fit their qualifications and needs.

1. Job title
2. Conditions of employment (permanent, full time, part time, day, evening, working with hazardous material, etc)
3. Salary / Wage (annual / hourly)
4. Start date
5. Location of employment
6. Education required
7. Experience
8. Languages (spoken, read, written)
9. Work settings (private or public sector, not-for-profit organization)
10. Business equipment to be used (software (e.g. database, accounting, word processing), electronic equipment (e.g. wireless agenda and email device))
11. Special requirements (e.g. for a secretary, how many words per minute)
12. Technical knowledge
13. Areas of specialization within the occupation
14. Any other specific skills
15. Security and safety requirements
16. Transportation
17. Work conditions and physical capabilities
18. Essential Skills

2.3 – Example of a Job Ad as could be found on jobbank.gc.ca

Important tips for a safer job search

Job Advertisement

Advertisement number: 851065

Title: Truck driver (Straight Truck) (NOC: 7411)

Terms of Employment: Permanent, Full Time

Anticipated Start Date: As soon as possible

Location: Nepean, Ontario (2 vacancies)

Skill Requirements:

Education: Not applicable

Credentials (certificates, licenses, memberships, courses etc.): Driver's (Class 3 or D), Air Brake (Z) Endorsement, Forklift Operator Certification

Experience: 0-6 months

Languages: Speak English, Read English, Write English

Type of Trucking and Equipment: Straight truck (4600 kg+ or 10,000 lbs+ with 3+ axles)

Specific Skills: Operate and drive straight or articulated trucks to transport goods and materials, loading and unloading of goods

Security and Safety: Driving record check

Work conditions and Physical Capabilities: Physically demanding

Transportation/Travel Information: Valid driver's licence

Other Information: Delivery of building materials. (Roofing) Inventory counting and control. Must have good driving record.

Employer: Any Name Building Materials

How to apply:

By Fax: (613) 555-3222

Business Profile: Retail/Wholesale Building Materials

Advertised until: 2006/12/02

This job advertisement has been provided by an external employer. Service Canada is not responsible for the accuracy, authenticity or reliability of the content.

2.4 – Establishing Relative Pay Rates between Two or More Positions by Comparing Workloads and their Value to the Organization

For each duty, requirement and the evaluation, determine a value ranging from 1 to 5 and add the total points given to each of the items you have evaluated.

Position 1 <i>Title of Position</i>	Rating (1 to 5)	Position 2 <i>Title of Position</i>	Rating (1 to 5)
Main duties		Main duties	
•		•	
•		•	
•		•	
•		•	
•		•	
Total	1	Total	1
Job requirements		Job requirements	
•		•	
•		•	
•		•	
Total	2	Total	2
Grand total		Grand total	

- ① For each duty, give a 1 to 5 rating based on both the difficulty of the duty and the importance of the duty for the organization.
- ② For each requirement, give a 1 to 5 rating based on the importance of the knowledge/technical expertise, the management requirements (e.g. participation in management meetings, number of employees to supervise) and the impact of the job on personal life (e.g. frequent overtime, travelling, tight deadlines, certification, etc).

Position 1 <i>Production and quality control management</i>	Rating (1 to 5)	Position 2 <i>Shipping, receiving and warehouse management</i>	Rating (1 to 5)
Main duties		Main duties	
• Meets with clients to determine needs and evaluate course of action	5	• Determines method of shipment and arrange shipping; prepare bills of lading, customs forms, invoices and other shipping documents	2
• Establishes worksheets according to specifications and create work order	3	• Assembles and unpacks and pack goods, records contents and affix information	1
• Operates machinery to create goods	3	• Inspects incoming goods against documents, records shortages and rejects damaged goods	2
• Randomly tests produced goods to ensure quality	1	• Oversees loading and unloading and routes incoming goods to appropriate area	3
• Responsible for budget management of each project	4	• Manages warehouse and ensures cleanliness of area	2
Total	16	Total	10
Job requirements		Job requirements	
• Participates in management board meetings	4	• Participates in management board meetings	4
• Supervises 2 employees	2	• Supervises 1 employee	2
• Frequently works overtime and deals with very tight deadlines	3	• Forklift certification	1
Total	9	Total	7
Grand Total	25	Grand Total	17

Conclusion

Based on the comparison of the main duties and job requirements, the responsibilities of meeting with clients and managing budget are the key factors contributing to the salary difference between the two positions.

FAQs: Frequently Asked Questions

1. I can't find the job title for one of my jobs or

The NOC job description that matches the job title I use is not at all what my employee does. What should I do?

The job title you use may be specific to your company, whereas titles in the NOC are more general. Try searching for similar but generic titles. You can also search by "Main duties" by entering key words such as **telephone** if your employee answers phone calls or **customers** if your employee is responsible for customer relations. Check the NOC description to determine if it reflects specific work done in your company.

Also, as mentioned in Chapter 1, you may need to combine information from more than one of the official NOC job descriptions to more accurately reflect the unique aspects of your business.

2. The search engine gave me too many results. Do you really expect me to go through all of these different possibilities?

Many occupations are linked, for example, to serving customers. If you searched the NOC database with a keyword such as **clients**, it is possible you were provided with over 100 results. You may want to refine your search by identifying other duties.

3. Each occupation listed in the NOC has a four digit-code. What does it mean?

The NOC was developed to provide a standardized way of describing and understanding the world of work. The coding is used to classify occupations according to their skill type (nature of work performed) and skill level (education or training). To learn more about the coding and how it is used in other applications, visit the NOC Internet site at www.hrsdc.gc.ca/noc.

4. I can't find an answer to my question. Can you help me?

Send an email to noc-cnp@hrsdc-rhdcc.gc.ca and you will receive a response within five business days. Please mention you are a user of the Handbook to Job Descriptions.

5. Can you help me in using the templates and / or creating HR management tools and procedures?

To ensure you receive the best advice on matters related to human resources management, you may want to contact a HR management professional in your region.

1. Je ne parviens pas à trouver la désignation d'un de mes postes ou la description de travail utilisée dans la CNP ne correspond nullement aux tâches qu'effectue mon employé. Que dois-je faire?

L'appellation d'emploi que vous utilisez peut être propre à votre entreprise, tandis que les désignations contenues dans la CNP sont plus générales. Essayez de rechercher des titres similaires, mais génériques. Vous pouvez également faire une interrogation selon les « Fonctions principales » en entrant des mots-clés tels que **téléphone** si votre employé répond aux appels téléphoniques ou **clientèle** si votre employé est chargé des relations avec la clientèle. Vérifiez la description de la CNP pour voir si elle se rapproche des tâches effectuées dans votre entreprise.

En outre, comme l'indique le chapitre 1, il vous faudra peut-être combiner des renseignements issus de différentes descriptions de la CNP afin de capter avec plus de précision les aspects particuliers de votre entreprise.

2. Le moteur de recherche m'a donné trop de résultats. Vous attendez-vous vraiment à ce que j'examine chacune de ces possibilités?

Bon nombre des professions sont reliées, par exemple, au service à la clientèle. Si vous avez interrogé la base de données de la CNP au moyen d'un mot-clé tel que **clients**, il est possible que vous ayez obtenu plus de 100 résultats. Essayez de préciser votre interrogation en identifiant d'autres fonctions.

3. Chaque profession énumérée dans la CNP comporte un code à quatre chiffres. Que signifie-t-il?

La CNP a été conçue à titre d'outil normalisé de description et de compréhension du monde du travail. La codification sert à classer les professions selon le type de compétence (nature du travail réalisé) et le niveau de compétence (études ou formation). Pour en apprendre davantage sur la codification et la manière dont elle est utilisée dans d'autres applications, visitez le site de la CNP à www.rhdsc.gc.ca/cnp.

4. Je ne peux pas trouver de réponse à ma question. Pouvez-vous m'aider?

Envoyez un courriel à noc-cnp@hrdc-drh.gc.ca en ayant soin de préciser que vous utilisez le présent manuel. Vous recevrez une réponse dans un délai de cinq jours ouvrables.

5. Pouvez-vous m'aider à utiliser les gabarits et/ou à créer des outils et des procédures de gestion des RH?

Pour obtenir les meilleurs conseils sur des questions liées à la gestion des ressources humaines, nous vous conseillons de communiquer avec un spécialiste des RH dans votre région.

Conclusion

La comparaison des fonctions principales et des conditions de travail fait ressortir deux facteurs déterminants de la différence de salaire entre les deux postes :

rencontre de la clientèle et gestion du budget.

Poste 1	
Gestion de la production et du contrôle de la qualité (de 1 à 5)	
Fonctions principales	
5	• Rencontrer la clientèle pour déterminer les besoins et évaluer la ligne de conduite.
3	• Etablir les feuilles de travail en fonction du cahier des charges et créer l'ordre de travail.
3	• Faire fonctionner les machines pour créer les produits.
1	• Faire des essais aléatoires des produits générés pour assurer la qualité.
4	• Assumer la responsabilité de la gestion du budget de chaque projet.
Total	
16	
Conditions d'emploi	
4	• Participer aux réunions du conseil de gestion.
2	• Superviser deux membres du personnel.
3	• Faire souvent des heures supplémentaires et composer avec des délais très serrés.
Total	
9	
Total général	
25	

Poste 2	
Gestion de l'expédition, de la réception et de l'entreposage (de 1 à 5)	
Fonctions principales	
2	• Déterminer la méthode d'expédition et arranger l'expédition; préparer les lettres de transport, les formulaires des douanes, les factures et d'autres documents d'expédition.
1	• Assembler, déballer et emballer les produits, consigner le contenu et apposer les vignettes.
2	• Inspecter les produits à l'arrivée en fonction des documents, consigner les articles manquants et rejeter les produits endommagés.
3	• Surveiller l'opération de chargement et de déchargement et acheminer les produits reçus au bon endroit.
2	• Gérer l'entrepôt et assurer la propreté de l'aire de travail.
Total	
10	
Conditions d'emploi	
4	• Participer aux réunions du conseil de gestion.
2	• Superviser un membre du personnel.
1	• Certificat de conduite de chariot élévateur à fourche.
Total	
7	
Total général	
17	

Pour chaque fonction et exigence, ainsi que pour l'évaluation, déterminez une valeur allant de 1 à 5 et ajoutez le nombre total de points attribués à chacun des éléments évalués.

Poste 2	Titre du poste	Note (de 1 à 5)
Fonctions principales		•
		•
		•
		•
		•
1		
Conditions d'emploi		•
		•
		•
		•
		•
Total		
2		
Total général		

2 Pour chaque condition, attribuez une note de 1 à 5 d'après l'importance des connaissances ou de l'expertise technique, les exigences en matière de gestion (participation aux réunions de la direction, nombre de membres du personnel à superviser) et les incidences du poste sur la vie personnelle (heures supplémentaires fréquentes, déplacements, délais serrés, attestation, etc.).

Annonce de recrutement

Numéro d'offre : 851065

Titre : Conducteur/conductrice (camion porteur) (CNP : 7411)

Conditions d'emploi : poste permanent, plein temps

Date prévue de début : Dès que possible

Lieu de l'emploi : Nepean, Ontario (2 postes vacants)

Compétences requises :

Études : Sans objet

Titres de compétence (certificats, permis, affiliations,

cours, etc.) : permis de conduire (classe 3 ou D), autorisa-

tion d'utiliser les freins à air comprimé, certificat d'opéra-

Expérience : 0-6 mois

Langues : anglais (parler, lire et écrire)

Genre de camionnage et d'équipement : Camion porteur

(4600 kg+ ou 10,000 lb+ avec 3+ axes

Compétences particulières : Opérer et conduire un

camion porteur ou articulé pour transporter les marchan-

dises et le matériel, empotage et dépotage de marchandises

Conditions de travail et capacités physiques : Ce travail

demande beaucoup de force physique

Information de transport et de voyage : Permis de

conduire valide

Autres informations : Livraison de matériaux de construc-

tion. (Matériau de couverture). Inventaire et contrôle des

stocks. Bon dossier de conduite.

Employeur : Matériaux de construction ABC

Comment postuler :

Par télécopieur : (613) 555-3222

Profil d'entreprise : Matériaux de construction en gros et en

détail

À paraître jusqu'au : 2006/12/02

Cette offre a été fournie par un employeur externe. Service

Canada décline toute responsabilité quant à l'exactitude,

l'authenticité et la fiabilité du contenu.

Vous trouverez ci-dessous les éléments d'information à inclure dans une annonce d'emploi. N'oubliez pas que plus les renseignements sont détaillés, plus il est facile pour les employés éventuels de déterminer si le poste correspond à leur qualification et à leurs besoins.

2.3 Contenu de l'annonce de recrutement

1. Titre du poste
2. Conditions d'emploi (poste permanent, temps plein, temps partiel, le jour, la nuit, exposition à des matières dangereuses, etc.)
3. Salaire / traitement (annuel / horaire)
4. Date de début
5. Lieu de l'emploi
6. Études
7. Expérience
8. Langues (communication orale et écrite)
9. Cadre de travail (secteur privé ou public, organisme à but non lucratif)
10. Équipement de bureau utilisé [logiciel (base de données, comptabilité, traitement de textes), matériel électronique (agenda et courriel sans fil)]
11. Exigences spécifiques (s'agissant d'un secrétaire, le nombre de mots à la minute par exemple)
12. Connaissances techniques
13. Domaines de spécialisation dans la profession
14. Autres compétences précises
15. Conditions liées à la sécurité des personnes et des biens
16. Transport
17. Conditions de travail et capacités physiques
18. Compétences essentielles

2.2.1 Exemple de formulaire d'évaluation du rendement et de plan de formation du personnel

Nom de l'employé : Jeanne LeBlanc	
Titre du poste : Secrétaire	
Évaluation de mars 2005 à mars 2006	
SECTION 1 – Évaluation	
Objectifs professionnels	<p>1. Établir et réviser les factures.</p> <p>2. Coordonner et gérer les services de bureau comme les locaux, l'achat de matériel et de fournitures.</p>
Norme attendue	<p>1. Réduire de 20 p. 100 le nombre d'erreurs financières dans la facturation.</p> <p>2. Réduire de 15 p. 100 le montant des frais généraux liés aux fournitures de bureau, y compris au papier.</p>
Activités nécessaires	<p>1. Un nouveau système de classement électronique ou automatisé sera créé, et toutes les factures seront numérotées par activité et parafées par l'agent responsable.</p> <p>2a. Les nouveaux contrats portant sur la livraison juste à temps » seront négociés avec les fournisseurs.</p> <p>2b. Les agents communiquent mensuellement leurs besoins prévus en matière d'ameublement de bureau.</p>
Évaluation	<p>1. N'a pas atteint les objectifs.</p> <p>2. A dépassé les objectifs. Le montant des frais généraux a été réduit de 17 p. 100.</p>
Améliorations possibles	<p>1. Un cours (certificat en administration de bureau) sera suivi afin de mettre en œuvre un système de classement efficace et la facturation.</p> <p>2. Ne s'applique pas</p>
SECTION 2 – Discussion avec l'employé et établissement des cibles pour la prochaine évaluation.	
<p>1. Quelles sont vos principales réalisations de l'année écoulée?</p> <ul style="list-style-type: none"> - La création d'un système de gestion des fournitures de bureau – réalisation accueillie favorablement - La réduction des frais de déplacement par la signature d'ententes avec les chaînes d'hôtels et les services de location de voitures. 	
<p>2. Quels éléments de votre emploi trouvez-vous les plus difficiles?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le fait d'avoir un rôle lié à l'entrée de l'information détaillée sur les factures. 	
<p>3. Quelle mesure pourrait être prise pour vous aider avec ces questions?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tous les agents devraient créer, à partir d'un système commun, les factures qui relèvent de leur responsabilité. 	
<p>4. L'objectif ou les objectifs fixés pour la prochaine évaluation sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La création d'un nouveau système pour classer les documents juridiques et gouvernementaux (y compris les taxes) afin d'aider le cabinet d'expertise comptable. - La création d'un guide sur « les règles et les procédures d'administration » à l'intention du personnel. 	

- Les trois premières colonnes sont remplies au début de la période d'évaluation. Les deux dernières le sont à la fin du délai énoncé, en même temps que la Section 2.
- L'évaluation a fait ressortir des besoins de formation.
- L'objectif décrit dans la Section 2 doit être inclus dans la Section 1 d'une nouvelle évaluation pour la prochaine période et ainsi de suite.

2.2 Formulaire d'évaluation du rendement et plan de formation du personnel

Nom de l'employé :	
Titre du poste :	
Evaluation du	200 au 200

SECTION 1 – Evaluation

Objectifs professionnels	Norme attendue	Activités nécessaires	Evaluation	Améliorations possibles
Dans cette section, énumérez les objectifs professionnels à évaluer, provenant directement de la description de travail.	Énumérez les moyens dont les objectifs seront mesurés. Vous pouvez inclure les résultats basés sur la qualité, la quantité, la rapidité d'exécution, etc.	Énumérez les activités nécessaires à la réalisation des objectifs. Cette information est particulièrement utile lorsqu'une amélioration s'impose. Pour faciliter la réalisation des objectifs professionnels, ce module peut inclure des activités de formation et de mise à jour des compétences.	1. N'a pas atteint les objectifs 2. A atteint les objectifs 3. A dépassé les objectifs	Suggérez des moyens par lesquels l'employé peut s'améliorer. Ces renseignements peuvent comprendre une formation structurée ou en cours d'emploi, la supervision par un collègue, une modification du comportement, etc.

SECTION 2 – Discussion avec l'employé et établissement des cibles pour la prochaine évaluation.

1. Quelles sont les principales réalisations du dernier / de la dernière _____ ? (insérez le délai : trimestre, année, etc.)	2. Quels éléments de votre emploi trouvez-vous les plus difficiles ?
--	--

3. Quelle mesure pourrait être prise pour vous aider avec ces questions ? (la réponse pourrait comprendre une formation, un encadrement, une modification à l'horaire de travail, etc.).

4. L'objectif ou les objectifs fixés pour la prochaine évaluation (d'après les commentaires de l'employé et les besoins de l'organisation).

Les trois premières colonnes sont remplies au début de la période d'évaluation. Les deux dernières le sont à la fin du délai énoncé, en même temps que la Section 2.

2.1.1 Exemple d'une description de travail réussie

Impression et distribution ABC	
Titre du poste : Secrétaire	
Nom de l'employé(e) : Dominique Latfleur	Date : le 22 mars 2006
Fonctions principales : Travaillant au siège social, le secrétaire seconde le propriétaire et assiste le directeur de production, quand l'horaire et le volume de travail le permettent.	
Supérieur hiérarchique : Propriétaire.	
Fonctions : <ul style="list-style-type: none"> • Répondre au téléphone et transmettre les appels et les messages. • Accueillir les visiteurs, s'enquérir de la nature de leur requête et les orienter vers la bonne personne. • Fixer et confirmer les rendez-vous et les rencontres avec le propriétaire. • Ouvrir et distribuer le courrier général et d'autre matériel de l'entreprise, et coordonner l'acheminement de l'information au sein de l'entreprise. • Ouvrir et administrer le courrier ordinaire et électronique pour le propriétaire et faire un suivi, au besoin, pour s'assurer que la bonne mesure est prise relativement au courrier d'arrivée. • Rédiger et réviser la correspondance, les factures et le matériel connexe. • Déterminer et établir les procédures administratives du bureau, après l'approbation du propriétaire. • Coordonner et gérer les services de bureau, comme les locaux, le matériel et les fournitures, ainsi que l'entretien général du bureau. • Fixer le calendrier de déplacements du propriétaire. • S'acquitter de toute autre fonction liée au poste de secrétaire, suivant les instructions du propriétaire, ainsi que du directeur de production quand l'horaire et le volume de travail le permettent. 	
Conditions de travail : <ul style="list-style-type: none"> • Les semaines de travail sont de 5 jours, du lundi au vendredi, 8 heures par jour, à partir de 8 h 30. • Les secrétaires ont droit à une heure payée pour le déjeuner. • Les secrétaires sont souvent exposés au bruit et à une circulation régulière de personnes autour du bureau. • Les secrétaires doivent souvent faire face à des priorités changeantes. • Les secrétaires peuvent être appelés à faire des heures supplémentaires rémunérées. 	
Conditions d'emploi : <ul style="list-style-type: none"> • Diplôme d'études postsecondaires à l'intention des secrétaires ou adjoints administratifs. • Cinq années d'expérience en tant que secrétaire ou adjoint administratif. • Capacité de communiquer efficacement en anglais à l'oral et à l'écrit. • Ponctualité, minutie et fiabilité. • Attitude courtoise envers le public. 	

Annexe 2 : Gabarits et outils

2.1 Description de travail

Nom de l'organisation / entreprise	
Date :	
Titre du poste :	
Nom de l'employé(e) :	
Fonctions principales :	
Supérieur hiérarchique :	
Fonctions :	
Conditions de travail :	
Conditions d'emploi :	

Si vos résultats de recherche ne vous donnent aucune profession, modifiez votre mot-clé. Par exemple, vous pourriez utiliser **bases de données** si vous êtes à la recherche de professions comprenant des fonctions telles que l'utilisation de statistiques, ou **palements** si vous recherchez des professions qui requièrent l'administration de l'argent.

- Cliquez sur le bouton « Chercher ». Les résultats de votre interrogation seront affichés automatiquement.
 - Tapez la fonction dans la case rectangulaire.
 - Sélectionnez les cases « Énoncé principal » et « Fonctions principales ».
- Si vous ne connaissez pas la désignation d'une profession ou que vous ne parvenez pas à trouver une profession en effectuant une interrogation à partir de son appellation, vous pourriez effectuer une recherche selon les fonctions. Pour ce faire :

Recherche selon les fonctions

Recherche selon les fonctions

Chercher

Appellations à ne pas confondre
☐ Spécialisation
☐ Renseignements supplémentaires
☐ Conditions d'accès à la profession
☒ Exemples d'appellations d'emploi
☒ Énoncé principal
☐ Titre de groupe
☐ Code du groupe de base

Recherche rapide
 Aller
 Entrer le code de quatre chiffres de la CNDP pour vous sa description.

Recherche dans la CNDP - descriptions des professions
 Mot(s)-clé(s) :
 Dans quelle(s) section(s) souhaitez-vous rechercher pour le ou les mot(s)-clé(s) ?

Recherche dans l'index des appellations d'emploi
 Index des professions
 Index des appellations d'emploi
 Code de la CNDP (4 chiffres)
 Mot(s)-clé(s)
 Liste alphabétique
 Description des professions
 Tutoriel de formation
 Guide sur les carrières
 Recherche 2006
 CNP 1992

Ressources humaines et Développement des compétences Canada / Human Resources and Skills Development Canada

English / Français
 Recherche / Recherche
 Site du Canada

accessible sur Internet

le mieux à vos besoins.

[illegible]

Annexes

Ressources humaines et Développement social Canada et Service Canada ont en place divers programmes et services qui peuvent appuyer vos objectifs opérationnels. Visitez les sites aux adresses suivantes : www.rhdsc.gc.ca et www.serviccscanada.gc.ca

Le portail Entreprises Canada peut vous informer et vous aider par rapport à divers sujets liés aux affaires. Visitez le site Web à www.entreprisescanada.gc.ca

Les profils des compétences essentielles peuvent vous aider à élaborer des programmes de formation et des plans d'apprentissage adaptés à votre entreprise. Visitez le site Web à www.rhdcc-hrsc.gc.ca/competencesessentielles

Pour afficher vos offres d'emploi gratuitement sur le plus grand réseau d'offres d'emploi sur le Web accessible aux Canadiens, visitez le site

www.guichetemplois.gc.ca

Pour obtenir de l'information sur le marché du travail national, régional et local, y compris sur les salaires, consultez le site www.labourmarketinformation.ca

Pour obtenir les perspectives d'emploi, visitez www.emploiavenir.ca

Le certificat du Sceau rouge permet aux ouvrières et ouvriers qualifiés d'exercer leur métier dans n'importe quelle province ou n'importe quel territoire au Canada où le métier est désigné sans devoir subir d'autres examens. Pour de plus amples renseignements, visitez le site www.sceau-rouge.ca

Pour en savoir plus sur la façon de mener un processus d'embauche libre de plaintes, consultez le *Guide de présélection et de sélection des employés* de la Commission canadienne des droits de la personne à www.chrc-ccdp.ca/publications/screening_employment-fr.asp

¹ Éléments d'information exacts au moment de la publication

D. Aider à établir les taux de salaire entre deux postes ou plus en comparant des facteurs comme les responsabilités, la charge de travail et la valeur relative par rapport à l'organisation

Les descriptions de travail peuvent aider à établir les taux de salaire entre des postes qui semblent similaires, d'après les exigences que vous aurez établies, notamment : fonctions, expérience, connaissances précises, accréditation, résultats d'évaluation ou examens de clients.

Le gabarit 2.4 à l'annexe 2 est fourni comme exemple pour vous aider à comparer des postes afin d'établir les taux de salaire; il vous faudra attribuer à chaque tâche et chaque rôle une valeur en fonction de la difficulté, de la responsabilité et de l'incidence du poste sur le succès de l'organisation. N'hésitez pas à l'adapter pour répondre à vos besoins opérationnels précis.

Il n'existe aucune méthode scientifique ou précise pour déterminer exactement la valeur de tel ou tel poste pour une entreprise. Votre jugement et ce que vos concurrents offrent pour un poste comparable sont des facteurs déterminants dont vous devrez tenir compte au moment d'essayer d'attribuer une valeur monétaire aux activités qui se déroulent dans votre organisation.

- **Amélioration et innovation constantes** : Il importe que les organisations soient au courant des nouveautés touchant leur champ d'activités. Une entreprise qui appuie le perfectionnement des compétences de ses effectifs selon les besoins courants et éventuels augmentera ses chances de ne pas se laisser dépasser par la concurrence.
- Le gabarit modèle utilisé pour évaluer vos employés (gabarit 2.2) peut servir également à déterminer leurs besoins en formation.

C. Recruter du personnel

Grâce aux éléments d'information spécifiques contenus dans une description de travail (fonctions et tâches, qualifications, études, expérience et qualités personnelles), le processus de recrutement peut se lancer plus aisément et plus efficacement étant donné que les données à évaluer sont déjà disponibles et qu'ils ont déjà fait l'objet d'une bonne réflexion.

Les descriptions de travail peuvent servir à la rédaction d'offres d'emploi détaillées, contenant les éléments suivants :

- le titre du poste;
- un résumé de la description de travail;
- les exigences du poste (études, formation, qualifications et compétences) c'est-à-dire les critères de sélection au niveau d'entrée, et éventuellement les compétences à acquérir par la suite;
- les conditions d'emploi (temps plein ou temps partiel, travail par équipes, exposition à des matières dangereuses).

À l'annexe 2, gabarit 2.3, vous trouverez divers éléments d'information à inclure dans une description de travail détaillée. À toutes fins utiles, une annonce de recrutement typique de guichetemploi.gc.ca est également jointe.

Etape 4. Fournissez une rétroaction concrète à l'employé à l'aide d'une simple échelle de notation du type « n'a pas atteint les objectifs », « a atteint les objectifs » et « a dépassé les objectifs » ;

Etape 5. Suggérez des façons concrètes dont l'employé peut s'améliorer. Cela pourrait inclure de la formation en cours d'emploi, une accréditation ou une modification des comportements ;

Etape 6. Si vos employés dépassent régulièrement leurs objectifs professionnels, discutez quels types de travail les intéressent ou qu'ils sont qualifiés à faire, afin d'encourager leur motivation et aider du même coup à la prospérité de votre entreprise.

Le gabarit 2.2 à l'annexe 2 vous présente un modèle de formulaire d'évaluation que vous pouvez modifier selon vos besoins.

B. Déterminer les besoins en formation du personnel

Les organisations peuvent plus facilement relever de nombreux défis opérationnels comme l'avènement de nouvelles technologies, ou l'intensification de la concurrence commerciale, lorsque les employés sont bien préparés et dotés des compétences nécessaires.

Les descriptions de travail détaillées vous permettent de comparer les tâches réelles des employés aux fonctions à exécuter dans l'organisation. Vous pouvez ainsi cerner facilement les aspects cruciaux dont il faut tenir compte, en vous assurant d'avoir une vue globale des forces et des faiblesses de votre organisation et, parallèlement, une vue détaillée des points forts de chaque employé ainsi que ses aptitudes susceptibles d'amélioration ou de changement.

D'autre part, cette façon de procéder pourrait contribuer à resserrer les liens entre l'organisation et ses employés et aider l'entreprise à maintenir en poste les meilleurs d'entre eux. Voici d'autres motifs pour lesquels les plans d'apprentissage peuvent être profitables, à long terme, pour votre entreprise.

● **Changement technologique** : Lorsque les exigences professionnelles évoluent, la comparaison de la description de travail actuelle aux nouvelles exigences du poste peut aider un gestionnaire à cerner les lacunes en matière de compétences et à déterminer la formation dont les employés ont besoin pour les combler, ce qui facilite la transition vers l'utilisation efficace des nouvelles technologies.

● **Planification de la relève** : Partant des descriptions de travail pour déterminer les exigences des postes essentiels au succès de l'organisation, le gestionnaire peut plus facilement cerner les compétences requises pour tel ou tel poste stratégique à pourvoir le cas échéant.

UTILISATION DES DESCRIPTIONS DE TRAVAIL

Suite logique du chapitre *Création des descriptions de travail*, ce chapitre décrit l'art d'utiliser les descriptions de travail comme outil pour :

A. évaluer le rendement du personnel;

B. déterminer les besoins en formation du personnel;

C. recruter du personnel;

D. aider à établir les taux de salaire entre deux postes ou plus en comparant des facteurs comme les responsabilités, la charge de travail et la valeur relative par rapport à l'organisation.

Nous avons inclus à l'annexe 2 un certain nombre de gabarits à utiliser comme guide afin d'intégrer dans votre organisation quelques activités de gestion de ressources humaines.

A. Evaluer le rendement du personnel

La création de descriptions de travail détaillées peut permettre de communiquer clairement les objectifs professionnels que vous fixez à vos employés. En évaluant ces derniers, vous pouvez d'autre part plus facilement :

- repérer les employés les plus performants donc admissibles à une promotion ou ceux qui sont prêts à relever un nouveau défi au sein de l'entreprise;
- fournir une documentation d'appoint pour reconnaître l'apport des travailleurs ou pour établir les lacunes à combler;

- évaluer les progrès des employés par suite d'une formation, et relever toute lacune qui reste à combler.

- resserrer les liens entre l'organisation et les employés, surtout si ces derniers sont invités à participer à l'établissement du niveau de rendement attendu et à la notation de la qualité de leur travail.

Voici un exemple des étapes à suivre pour mettre à contribution vos descriptions de travail aux fins d'évaluation de vos employés :

Étape 1. À partir de la description de travail, énumérez les tâches à évaluer;

Étape 2. Décrivez le niveau de rendement attendu de manière mesurable (qualité du travail ou volume de travail accompli) pour chacune des fonctions à évaluer;

Étape 3. Précisez le calendrier d'évaluation : annuel, mensuel ou autre;

Le tableau B est un exemple d'une description de travail typique du poste de secrétaire occupé par une personne qui travaille aussi comme adjoint(e) administratif(ve). L'information en italiques provient de la CNP, tandis que les renseignements sans italiques ont été ajoutés pour fournir aux lecteurs une description de travail réaliste du poste de secrétaire.

Tableau B

Description de travail pour un poste de secrétaire	
Date : 3 février 2006	
Fonctions principales :	Travaillant au bureau central, le secrétaire seconde le propriétaire et assiste le directeur de production quand l'horaire et le volume de travail le permettent.
Supérieur hiérarchique :	Propriétaire
Fonctions :	Le secrétaire effectue les fonctions suivantes :
	<ul style="list-style-type: none"> - répondre aux demandes de renseignements reçues par téléphone et par courrier électronique et transmettre les appels téléphoniques et les messages; - accueillir les visiteurs, déterminer le but de leur visite et les orienter vers l'employeur ou la personne compétente; - fixer et confirmer les rendez-vous et les réunions de l'employeur; - ouvrir et distribuer le courrier postal et électronique et les autres documents reçus et coordonner la circulation des renseignements à l'intérieur et avec d'autres services et organismes; - ouvrir et gérer le courrier régulier et électronique pour le propriétaire et assurer le suivi nécessaire du courrier d'arrivée; - préparer, saisir à l'ordinateur, réviser et relire la correspondance, les factures, les présentations, les brochures, les publications, les rapports et d'autres documents connexes à partir de notes sténographiques, dictées ou manuscrites; - formuler et mettre en œuvre les modes de fonctionnement du bureau; - commander les fournitures de bureau et en tenir l'inventaire; - organiser les voyages et faire les réservations nécessaires; - s'acquitter de toute autre fonction liée au poste de secrétaire, suivant les instructions du propriétaire, ainsi que du directeur de production quand l'horaire et le volume de travail le permettent.
Conditions de travail :	<ul style="list-style-type: none"> - Les semaines de travail sont de 5 jours, du lundi au vendredi, 8 heures par jour, à partir de 8 h 30. - Le secrétaire a droit à une heure pour le déjeuner. - Le secrétaire est souvent exposé au bruit et à une circulation régulière de personnes autour du bureau. - Le secrétaire doit souvent faire face à des priorités changeantes. - Le secrétaire peut être appelé à travailler des heures supplémentaires rémunérées.
Conditions d'embauche :	<ul style="list-style-type: none"> - Diplôme d'études secondaires. - Programme collégial d'un ou de deux ans en techniques de bureau ou expérience dans le travail de bureau. - Cinq ans d'expérience. - Capacité de communiquer efficacement en anglais à l'oral et à l'écrit. - Ponctualité, minutie et fiabilité. - Attitude courtoise envers le public.

Voici une description de travail réelle de la CNP.

Tableau A

Profil de la CNP pour secrétaires	
1241 Secrétaires (sauf domaines juridique et médical)	Les secrétaires effectuent des tâches administratives pour épauler les gestionnaires et les professionnels. Ils travaillent dans les secteurs privé et public.
Exemples d'appellations d'emploi	secrétaire de direction (sauf domaines juridique et médical) secrétaire particulier secrétaire (sauf domaines juridique et médical) secrétaire technique >>> Consulter toutes les appellations d'emploi
Fonctions principales	Les secrétaires exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :
<ul style="list-style-type: none"> • préparer, saisir à l'ordinateur, réviser et relire de la correspondance, des factures, des présentations, des brochures, des publications, des rapports et d'autres documents connexes à partir de notes sténographiques, dictées ou manuscrites; • ouvrir et distribuer le courrier postal et électronique et les autres documents reçus et coordonner la circulation des renseignements à l'intérieur et avec d'autres services et organismes; • fixer et confirmer les rendez-vous et les réunions de l'employeur; • commander les fournitures de bureau et en tenir l'inventaire; • répondre aux demandes de renseignements reçues par téléphone et par courrier électronique et transmettre les appels téléphoniques et les messages; • établir et tenir des systèmes manuels et informatisés de classement des dossiers d'information; • formuler et mettre en œuvre les modes de fonctionnement du bureau; • accueillir les visiteurs, déterminer le but de leur visite et les diriger vers l'employeur ou la personne compétente; • consigner et préparer les procès-verbaux des réunions; • organiser les voyages et faire les réservations nécessaires; • compiler, s'il y a lieu, des données, des statistiques et d'autres renseignements, et effectuer, si nécessaire, des recherches; • organiser, s'il y a lieu, des conférences; • surveiller et former, s'il y a lieu, d'autres employés en ce qui a trait aux méthodes de travail et à l'utilisation de logiciels courants. 	
Conditions d'embauche	
<ul style="list-style-type: none"> • Diplôme d'études secondaires. • Programme collégial d'un ou de deux ans en techniques de bureau. 	
Appellations à ne pas confondre	
<ul style="list-style-type: none"> • Adjointes/adjoints de direction (1222) • Gestionnaires de bureau (voir 1221 Agents/agentes d'administration) • Rapporteurs/rapporteuses judiciaires et transcrivains/transcriptrices médicales (1244) • Secrétaires juridiques (1242) • Secrétaires médicaux/secrétaires médicales (1243) 	
Structure de la CNP - 1	

Pour bien définir les tâches des employés, les descriptions de travail pourraient indiquer des conditions de travail précises, non répertoriées dans la CNP. En voici quelques exemples :

- risques pour la santé ou la sécurité (exposition à des matières dangereuses);
- travail par équipes ou nombre élevé d'heures de travail (heures supplémentaires);
- travail dans des conditions inhabituelles (emplacements souterrains ou isolés);
- exigences physiques (soulever des charges, demeurer debout pendant de longues périodes);
- emplacement (au centre-ville ou à l'extérieur de la ville);
- déplacements fréquents.

À l'annexe 2, vous trouverez un exemple de description de travail (i.e. gabarit 2.1). Nous vous encourageons à l'utiliser et, si nécessaire, à le modifier selon vos besoins opérationnels. N'oubliez pas que les descriptions de travail peuvent être modifiées selon vos critères.

Avec vos descriptions de travail détaillées en main, vous pouvez, comme on le verra au prochain chapitre, créer d'autres outils pour mieux gérer vos ressources humaines.

CRÉATION DE DESCRIPTIONS DE TRAVAIL CORRESPONDANT À VOS BESOINS OPÉRATIONNELS

En général, une description de travail inclut un titre de poste, une description des tâches à accomplir et des renseignements sur les conditions de travail. Elle peut également comprendre d'autres qualités que l'employeur considère nécessaires pour le poste : études, connaissances, aptitudes et qualités personnelles.

Il peut être profitable pour une entreprise d'élaborer des descriptions de travail et de les tenir à jour car cela permet :

- de disposer d'un point de référence à partir duquel évaluer le rendement des employés;
- de déterminer les lacunes en matière de compétences afin d'assurer une formation plus efficace;
- de mettre sur pied un processus d'embauche effectif et bien planifié;
- de comparer les postes pour mieux établir les échelles salariales.

Comment la Classification nationale des professions peut aider à créer des descriptions de travail

Les profils professionnels que l'on trouve dans la CNP (www.rhdsc.gc.ca/cnp) englobent tous les emplois offerts sur le marché du travail au Canada et reposent sur des recherches et des entrevues auprès de travailleurs, d'employeurs et de spécialistes. Un exemple est présenté à la page 6 (tableau A). L'annexe 1 donne des précisions sur le moteur de recherche de la CNP accessible sur Internet. Lorsqu'il s'agit de préparer des descriptions de travail pour votre organisation, vous pouvez :

- adapter les renseignements contenus dans la CNP en choisissant vos propres mots pour décrire le travail des employés;

- combiner les renseignements provenant de différentes descriptions de la CNP pour mieux désigner le travail effectué par vos employés, notamment si certains postes de votre entreprise comportent des tâches relevant de plusieurs professions.

- Rédigé expressément à l'intention des petites organisations, ce manuel donne des précisions sur un aspect clé de la gestion des ressources humaines – les descriptions de travail. Il explique entre autres comment :
- créer des descriptions de travail adaptées à tous les besoins de votre entreprise;
 - utiliser la Classification nationale des professions (CNP) pour la rédaction des descriptions de travail;
 - utiliser les descriptions de travail pour des tâches multiples reliées aux ressources humaines.

À propos de la Classification nationale des professions (CNP)

Le présent manuel repose sur l'utilisation de la CNP comme base de préparation des descriptions de travail. Créée au départ pour doter les analystes du marché du travail d'une compréhension commune des divers emplois constituant le monde du travail au Canada, la CNP est utilisée quotidiennement par des professionnels, notamment des conseillers en carrière et en emploi et des spécialistes en ressources humaines. Basée sur l'analyse des fonctions effectivement accomplies et formulées à l'aide de mots utilisés couramment dans le marché du travail au Canada, la CNP, comme vous le constaterez, est un outil important qui vous aidera à élaborer des descriptions de travail adaptées aux besoins de votre entreprise.

Introduction	3
Chapitre 1 Création de descriptions de travail correspondant à vos besoins opérationnels	4
Chapitre 2 Utilisation des descriptions de travail	8
A. Évaluer le rendement du personnel	8
B. Déterminer les besoins en formation du personnel	9
C. Recruter du personnel	10
D. Aider à établir les taux de salaire entre deux postes ou plus en comparant des facteurs comme les responsabilités, la charge de travail et la valeur relative par rapport à l'organisation	11
Autres sites Internet utiles	12
Annexe 1 Comment utiliser le moteur de recherche de la CNP accessible sur Internet	14
Annexe 2 Gabarits et outils	16
2.1 Description de travail	16
2.2 Formulaire d'évaluation du rendement et plan de formation du personnel	18
2.3 Contenu de l'annonce de recrutement	20
2.4 Établir les taux de salaire relatifs entre deux postes ou plus en comparant les charges de travail et leur valeur pour l'organisation	22
Foire aux questions	24

DESCRIPTIONS DE TRAVAIL :
MANUEL À L'USAGE DES EMPLOYEURS

Comment les rédiger, comment les utiliser

Nous tenons à remercier monsieur Anil Verma, professeur de gestion des ressources humaines, Rotman School of Management and Centre for Industrial Relations, Université de Toronto, pour ses conseils et commentaires.

Cette publication est disponible en supports multiples (gros caractères, cassette audio, Braille et disquettes) en français et en anglais.

Veuillez composer le 1 866 386-9624 (sans frais) sur un téléphone à clavier.

Pour commander des exemplaires additionnels, il suffit de communiquer avec le bureau ci-après en ayant soin d'indiquer le numéro de catalogue du ministère : HS4-33/2007

Centre de renseignements

Ressources humaines et

Développement social Canada

140, Promenade du Portage

Phase IV, niveau 0

Gatineau (Québec)

K1A 0J9

Télécopieur : (819) 953-7260

Courriel : publications@hrsdc-rhdc.gc.ca

This publication is also available in English under the title "Job Descriptions: An Employers' Handbook".

© Sa Majesté la Reine du Canada 2007

No de cat. : HS4-33/2007
ISBN : 978-0-662-49992-3





Classification nationale des professions

Descriptions de travail : Manuel à l'usage des employeurs

Comment les rédiger, comment les utiliser

